

VALİDƏ HƏSƏNOVA,

*Azərbaycan Milli Kitabxanası aparıcı elmi işçisi,
fəlsəfə doktoru, valide_a@yahoo.com*

AZƏRBAYCAN MİLLİ KİTABXANASINDA ONLAYN XİDMƏTLƏRDƏN İSTİFADƏNİN TƏŞKİLİ VƏ TƏDQIQI

Xülasə: *Məqalədə Azərbaycan Milli Kitabxanasında oxuculara təklif edilən məsafədən xidmət növlərindən bəhs edilmiş, online xidmətin istifadəçilər üçün yararlılıq səviyyəsi və oxucuların onlardan istifadə xüsusiyyətləri araşdırılmışdır.*

Açar söz: *Milli Kitabxana, oxucu, oxuculara xidmət, biblioqrafik sorğu, onlayn xidmət, virtual sifariş, metodiki xidmət*

Innovativ kitabxanalar, elektron sosial mühit, ictimaiyyətdə daim yenilənən və zəngin informasiya axını, onun əldə edilməsi üçün alternativ vasitələrin çoxluğu müasir dünyada öz müsbət və mənfi tərəfləri ilə mövcuddur. Bu informasiya axını mütaliyəyə maneə yaradır mı? Elektron mütaliə vasitələrinin, yaxud elektron kitabxana modullarının statistik göstəriciləri müxtəlif məqsədli kitab mütaliəsinin yüksələn xətt üzrə inkişaf etdiyini göstərir.

Milli Kitabxananın fondunda **4 591 953** nüsxə ədəbiyyat mühafizə olunur, kitabxananın oxucularının sayı **143 627** nəfər olmuş, il ərzində oxucu davamiyyəti **194 777** nəfərə, kitab verilişi isə **1102 658** nüsxəyə çatmışdır. Gündən-günə artmaqda olan virtual oxucuların sayı **980 minə** yaxın, il ərzində isə virtual oxucularımızın sayı **77 705** nəfər olmuş, saytımıza və elektron bazalarımıza **3 048 910** giriş olmuşdur. Ötən illərlə müqayisədə bu göstəricilərin yüksəliş tempi təbii ki, Milli Kitabxananın kitab təbliği, mütaliənin kütləviləşdirilməsi, əhalinin, xüsusilə də gənclərin kitabxanaya cəlb edilməsi istiqamətində həyata keçirdiyi yeni layihələrin uğurlu nəticəsidir. Eyni zamanda il ərzində kitabxanaya **23 052** nüsxə ədəbiyyat daxil olmuş, onun **15 624** nüsxəsi Azərbaycan, **4112** nüsxəsi rus, **3316** nüsxəsi isə xarici dildə olmuşdur.

Azərbaycan Milli Kitabxanasında həyata keçirilən bütün iş proseslərinin mərkəzində “oxucu məmnuniyyəti” prinsipi durur. Buna görə istifadəçilərə zaman və məkan baxımından kömək məqsədilə müxtəlif istiqamətli xidmət növləri yaradılmışdır. Təklif edilən onlayn xidmətlərin və elektron resurslardan istifadənin tədqiqi bilvasitə virtual sifariş, metodik xidmət, biblioqrafik sorğu xidmətləridir.

2015-ci ildən kitabxanamızda biblioqrafik onlayn sorğu xidməti həyata keçirilir. Biblioqrafik sorğu xidməti Milli Kitabxananın öz oxucularına göstərdiyi məsafədən xidmət növlərindən biridir və bu bölmə kitabxanamızın elektron səhifəsinin “Onlayn xidmət” pəncərəsində yerləşdirilmişdir. İstifadəçilər bölməyə daxil olmaqla kitabxanaya gəlmədən, iş və ya yaşayış yerindən ayrılmadan internet vasitəsilə konkret nəşrin (kitab, jurnal, qəzet, not və s.) fondada olub-olmaması haqqında sorğu göndərməklə məlumat əldə edə bilirlər. Bu virtual xidmət vasitəsilə bütün oxucular müvafiq mövzular üzrə kiçik ədəbiyyat siyahılarının tərtibi və s. barədə sorğularını Milli Kitabxanaya ünvanlayır və ən qısa müddətdə öz sorğularına cavab ala bilirlər (3).

Kitabxanada biblioqrafik sorğunun effektivlik və operativliyini yoxlamaq məqsədilə oxucuların sorğularının kitabxana əməkdaşları tərəfindən rəsmi qeydiyyatı həyata keçirilir. Qeydiyyat zamanı sorğu göndərən şəxsin ad, soyadı, sualı, sorğunun göndərilmə tarixi və saati, kitabxanaçının cavabı və cavablandırma tarixi, saati və dəqiqəsi qeyd olunur. Bundan əlavə, verilmiş “yox” cavablarının qeydiyyatı kitabxana fondunun növbəti komplektləşdirilməsində əhəmiyyətli rol oynayır.

Məsafədən biblioqrafik sorğu xidməti fəaliyyətə başladığı ilk ildə 42 nəfər tərəfindən 53 sorğu göndərilmişdir. Bu sorğulardan yalnız ikisi kitabxana xidmətinə aid olmuşdur. Digər sorğular isə kitabxana fondunda hansısa kitab və məqalələrin, yaxud qanunların mövcud olub olmamasını müəyyənləşdirmək məqsədilə göndərilmişdir.

Suallar əhatəliliyinə görə müxtəlif mövzu və dillərdə olmuşdur. Lakin onların böyük əksəriyyəti Azərbaycan və rus dillərindədir. Sualların xüsusi yazılı qeydi aparılmış və xidmət analitik təhlil edilmişdir.

Kitabxanamızda həyata keçirilən məsafədən xidmət növlərindən biri də **virtual sifarişdir**. 1927-ci ildən fəaliyyət göstərən “Biblioqrafik və elektron informasiya xidməti” şöbəsinin tərkibində 2008-ci ilin mart ayından oxuculara alternativ xidmət növü kimi təklif edilməkdədir. Virtual xidmət vasitəsilə rayon və şəhər MKS-lərinin fondunda olmayan ayrı-ayrı kitablardan (bədi ədəbiyyat istisna olmaqla) müəyyən hissənin, fəslin, dövrü və ardı davam edən nəşrlərdə, elmi əsərlərdə, məcmuələrdə dərc olunmuş məqalələrin elektron versiyasının yerlərə çatdırılması həyata keçirilir. Milli Kitabxanada olmayan kitabların, dissertasiyaların elektron variantı sifarişlə (sifariş pulludur) Rusiya Dövlət Kitabxanasından da əldə edilə bilər (1, s. 37).

Kitabxananın üzvü olan hər bir oxucu bu bölməyə daxil olmaqla kitabxanaya gəlmədən internet vasitəsilə kitab, jurnal və qəzet sifariş verə bilər. İstifadəçi istənilən kitab (lazımı ədəbiyyatın şifrəsi kitabxananın elektron kataloquna daxil olmaqla əldə edilir) və ya dövrü mətbuat materialını seçərək oxuculara təqdim olunmuş və həmin səhifədə yerləşdirilmiş anketi (blankı) doldurub

təsdiq etdikdən sonra sifariş verir. Elektron kataloqdan verilən sifarişlər dərhal icra olunur və oxucuya məlumat verilir. Şifrəsi məlum olmayan ədəbiyyat üzrə sorğular isə bir saat ərzində cavablandırılır.

Bu sorğu növünün də mütəxəssislər tərəfindən xüsusi olaraq qeydi aparılır. Lakin mütəxəssisin virtual sifarişlər üçün qeydlərində yalnız tarixlər əks olunmaqla gün ərzində kitabxanaçının virtual qəbul etdiyi sifarişlər (oxucu bilet nömrəsi və adı, soyadı) öz əksini tapır. İstifadəçilərin ünvanladığı sorğular üzrə tədqiqatların daha dolğun və informativ həyata keçirilməsi üçün bir sıra qeyri-dəqiqliklərin aradan qaldırılmasına ehtiyac vardır.

Kitabxanamızda həyata keçirilən növbəti onlayn xidmət olan, Kitabxanaların metodik təminatı şöbəsi tərəfindən yerinə yetirilən virtual metodik xidmətdə istifadəçilərə metodik tövsiyələr verilir. Artıq illərdir fəaliyyət göstərən bu onlayn xidmət növündən əsasən bölgələr üzrə Mərkəzləşdirilmiş Kitabxana Sistemlərinin əməkdaşları yararlanırlar. Qeydə alınmış statistik göstəricilərdən məlum olur ki, müraciət edilmiş 1300-dən artıq elektron məktubda daha çox kadrlar aşağıdakı istiqamətlər üzrə tövsiyələrə ehtiyac duymuşdurlar:

1. ALİSA proqramı haqqında
2. Kitabxanalarda kütləvi tədbirlərin təşkili haqqında
3. 2013-cü ildə qəbul edilmiş “İnformasiya, kitabxana və nəşriyyat işi üzrə standartlar sistemi” haqqında
4. 2016-cı ildə təşkil edilmiş “Açıq kitabxana” haqqında
5. Milli Kitabxananın lokal şəbəkəsində yerləşdirilmiş elektron resurslar haqqında
6. İş planı haqqında və s.

Qeyd edək ki, hazırda Azərbaycan Respublikası Mədəniyyət və Turizm Nazirliyinin dəstəyi ilə “Ultra” şirkəti tərəfindən ALISA (Automated Library System of Azerbaijan) mərkəzləşdirilmiş avtomatlaşdırılmış kitabxana sistemi hazırlanmış və bütün region kitabxanalarında tətbiq edilməkdədir. Kitabxanamızın əməkdaşları bu proqram ilə əlaqədar “Avtomatlaşdırılmış Kitabxana Sistemlərində MARC 21 formatının tətbiqi qaydaları (ixtisarla)” adlı metodik vəsait tərtib etmişdir.

Mütaliənin əhəmiyyətini və onun insan həyatındakı mühüm rolunu nəzərə alaraq, Azərbaycan Respublikasının Mədəniyyət və Turizm Nazirliyi tərəfindən bu istiqamətdə həyata keçirilən tədbirlərin sistemativ və daha effektiv olması üçün mütaliənin təbliğini özündə əks etdirən sosial layihələrin respublika üzrə reallaşdırılması üçün bir neçə tədbirlər planı hazırlanmışdır (4, s.3). Bu planın tərkib hissələrindən biri olan Milli Kitabxanada təşkil edilmiş “Açıq kitabxana” layihəsi region kitabxanaları tərəfindən də maraqla qarşılanmışdır. Layihənin region kitabxanalarında da həyata keçirilməsi arzusundan irəli gələ-

rək kitabxanamıza müraciət olunan ən çox suallar içərisində “Açıq kitabxana” layihəsinin təcürbi əhəmiyyətinin öyrənilməsi məsələsi də durur.

Hazırda oxucular kitabxanamıza və əməkdaşlara yalnız bu üç məsafədən xidmət vasitəsilə müraciət etmirlər. Əlavə olaraq sosial şəbəkələr üzərindən də müxtəlif suallar daxil olmaqdadır.

Onlayn xidmətlərin yararlılıq, operativlik səviyyəsi, oxucuların informasiya mədəniyyətindəki mövqeyi, xidmətin keyfiyyəti və s. kimi bir çox məsələləri dəyərləndirmək məqsədilə Kitabxanaşünaslıq elmi-tədqiqat şəbəsi tərəfindən oxucular arasında anket-sorğusu həyata keçirilmişdir. Məqsədlərdən biri də bütün bu deyilənlərlə yanaşı oxucuların fikir və tələblərinə uyğun vacib dəyişikliklər etməyə imkan yaratmaqdır.

“Onlayn xidmətlərdən istifadə” adlı anket-sorğu dörd oxu zalı üzrə 50 nəfər istifadəçi arasında aparılmışdır. Anketin 24 ədədi Ümumi Oxu Zalında, 5 ədədi Texniki elmlər zalında, 10 ədədi Humanitar elmlər zalında və 11 ədədi Dövrü mətbuat zalının oxucuları tərəfindən cavablandırılmışdır. Onlardan yalnız biri cavablandırılmamışdır.

Sorğu iştirak edən auditoriya müxtəlif yaş qrupunu əhatə etmişdir. Daha dəqiq belədir:

0-dən kiçik	0 - 25	26 - 35	36 - 45	46-55	56-dan yuxarı
4	9	7	6	6	7

Sorğu iştirakçılarının təhsil göstəriciləri də müxtəlifdir:

Orta - 2

Orta ixtisas - 0

Natamam ali - 11

Ali - 33

Sorğuda iştirak etmiş oxucuların sosial tərkibində humanitar profil daha çox üstünlük təşkil etmişdir.

Fəlsəfə və psixologiya - 13

Din - 4

Sosial elmlər - 7

İncəsənət - 2

Dil və dilçilik - 12

Təbii elmlər və riyaziyyat - 3

Texnologiya - 4

Ədəbiyyat - 14

Coğrafiya- tarix - 7

Tibb - 3

Digər - 7

Anketdə yer almış ilk üç sual iştirakçıları öyrənmək məqsədilə verilmişdir. Sorğunun növbəti iki sualı isə birbaşa onlayn xidmətin oxucular tərəfindən istifadə vəziyyətinin öyrənilməsi ilə əlaqədardır.

“4. **Kitabxananın saytında yerləşdirilmiş onlayn xidmətlərdən istifadə edirsinizmi?**” sualına verilmiş “bəli” və “xeyr” cavabları kəmiyyət baxımından eynidir.

Bəli	Xeyr	Məlumatım yoxdur
22	22	4

Lakin bu cavabların sayca eyni olmasına baxmayaraq verilmiş növbəti “5. **Daha çox hansı növündən istifadə edirsiniz?**” sualında cavablar tam fərqlidir.

Virtual sifariş	Biblioqrafik sorğu	Metodik xidmət
2	21	10

Sualların cavablandırılmasına oxucu qrupuna görə nəzər yetirək. İlk öncə onu qeyd edək ki, Ümumi oxu zalının oxucu heyəti bakalavr, magistr, yaxud orta ixtisas məktəblərinin tələbələri, abituriyentlərdir. Sorğumuzda Ümumi oxu zalının istifadəçilərindən 24 nəfər iştirak etmişdir ki, bunlardan yalnız bir nəfər orta təhsilli, digərləri bakalavr, magistr kimi ali təhsilli oxucular olmuşdur. “**Kitabxananın saytında yerləşdirilmiş onlayn xidmətlərdən istifadə edirsinizmi?**” sualının ümumi nəticəsi

- 12 nəfər “Bəli”
- 10 nəfər “Xeyr”

2 nəfər “Məlumatım yoxdur” bəndini seçmişdir. Digər maraqlı bir məsələ - “Xeyr” cavabını vermiş 10 nəfərdən 4-cü sualın məntiqi davamı olan 5-ci “**Daha çox hansı növündən istifadə edirsiniz?**” kimi növbəti sualda 4 nəfər heç bir bəndi qeyd etməmiş, 6 nəfər isə “biblioqrafik sorğu” və “metodik xidmət” növünü seçmişdir.

On nəfərin iştirak etdiyi “**Humanitar elmi zal**”ın oxucularından yeddi nəfəri dördüncü suala “Bəli” cavabı vermişdir. Onlardan hamısı “Biblioqrafik sorğu” xidmətinin istifadəçiləridir. Digər “Xeyr” cavabı verən üç nəfərdən ikisi

yenə “Bibliografik sorğu” bəndini qeyd etmişdir.

“**Texniki elmlər zalı**”nda iştirakçı 5 nəfər ali təhsilli oxucudan 3 nəfər “xeyr”, 2 nəfər “bəli” cavabını qeyd etmişdir. “Bəli” cavabını seçən hər iki nəfər “bibliografik sorğu” bəndini qeyd etmişdir.

“**Dövri mətbuat zalı**”nda bu sorğuda 10 nəfər oxucu iştirak etmişdir. Onlardan yalnız bir nəfər müsbət cavab vermişdir (Bibliografik sorğu). 2 nəfər 4-cü suala cavab verməsə də, beşinci sualda “Bibliografik sorğu” bəndini cavablandırmışdır. Digər iki nəfər “Metodik xidmət” bəndini qeyd etmişdir. İki nəfər isə “Məlumatım yoxdur” kimi cavablandırmışdır.

Sorğunun növbəti mərhələsində oxucuların onlayn xidmətlərdən istifadə məqsədləri araşdırılmışdır. Əldə edilmiş ümumi nəticə belədir:

- Dünya görüşünün artırılması - 2
- Biliyə yiyələnmək - 7
- Gündəlik qəzet oxumaq
- Materialların tez tapılması üçün - 6
- Vaxta qənaət etmək
- İmtahana hazırlıq - 3

Xidmətin operativliyinin yoxlanması məqsədilə verilmiş “**Xidmətin operativliyindən razısınız mı?**” sualında isə nəticələr müsbətdir.

- Bəli - 39
- Xeyr - 0
- Qismən - 5

“**8. Daha hansı onlayn xidmətlərdən yararlanmaq istərdiniz? Təklifləriniz**” kimi sonuncu sualda oxucular daha çox pdf mətnlərin kitabxanadan kənar ümumi oxucu kütləsi üçün yayımlanmasını arzu etdiklərini bildirmişlər. Digər təkliflər isə belədir:

- audio kitabların daha çox olması - 2
- xarici kitabların çox olması - 5
- pdf materiallardan istifadə - 6
- onlayn xidmətinin təkmilləşdirilməsi - 4
- kitabxanaya gəlmədən kitabların oxunması - 5

Kitabxanamızın onlayn xidmətləri ilə əlaqədar aparılmış sorğu-anketin ümumi nəticələrinə və digər onlayn xidmətlərin qeydiyyatının aparıldığı rəsmi sənədlərə nəzər saldıqda hər üç məsafədən xidmət növünün oxucular tərəfindən geniş istifadə edildiyini və bu vasitələrlə onların geniş imkanlara malik olduğunu görmək olur.

Ədəbiyyat

1. Elektron məlumat bazalarının yaradılması və virtual xidmət: metodik vəsait / Tərt. ed. S.Salamlı; ixt. red. və bur. məs. K.Tahirov; red. A.Abdullayeva; M.F.Axundzadə adına Azərbaycan Milli Kitabxanası.- Bakı, 2012.- 46 s.
2. <http://anl.az/new/az/section/5/12-BIBLIOGRAFIK-VE-ELEKTRON-INFORMASIYA-XIDMETI-ShOBESI>
3. İsmayılova, Ə. Oxuculara xidmətin əsas istiqamətləri, innovativ yeniliklərin tətbiqi təcrübəsi (Azərbaycan Milli Kitabxanasının təcrübəsi əsasında) / Ədibə İsmayılova; red. K.Tahirov; rəy. G.Səfərəliyeva; Azərbaycan Milli Kitabxanası.- Bakı, 2016.- 56 s.
4. Açıq Kitabxananın fəaliyyətinin əsas istiqamətləri: metodik tövsiyələr / Ə.İsmayılova, A.Abdullayeva; red. K.Tahirov; M.F.Axundov adına Azərbaycan Milli Kitabxanası.- Bakı, 2016.- 36 s.

Организация и исследование использования онлайн-услуг в Национальной Библиотеке Азербайджана

Резюме: В статье описываются виды услуг, предлагаемых читателям в Национальной библиотеке Азербайджана, уровень полезности для пользователей онлайн-сервисов и особенности использования читателей.
Ключевые слова: Национальная библиотека, читатель, читательский сервис, библиографический опрос, онлайн-сервис, виртуальный заказ, методическое обслуживание

Organization of use and research of online services in Azerbaijan National Library

Abstract: The article describes the types of services offered to readers in the National Library of Azerbaijan, the level of usefulness for online service users, and the peculiarities of using readers.
Key words: National Library, reader, readers service, bibliographic survey, online service, virtual order, methodological service